



Tietotuki 2020

Tietotukipalveluiden kehittämissuunnitelma

Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 12/2018

Tietotuki 2020

Tietotukipalveluiden kehittämissuunnitelma

Valtioneuvoston kanslia Helsinki 2018

Valtioneuvoston kanslia

ISBN PDF: 978-952-287-670-6

Helsinki 2018

Kuvailulehti

Julkaisija	Valtioneuvoston kanslia		28.8.2018
Julkaisun nimi	Tietotuki 2020 Tietotukipalveluiden kehittämissuunnitelma		
Julkaisusarjan nimi ja numero	Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 12/2018		
ISBN PDF	978-952-287-670-6	ISSN PDF	1799-7828
URN-osoite	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-670-6		
Sivumäärä	21	Kieli	suomi
Asiasanat	tietopalvelu, kirjastopalvelut, digitaaliset kirjastot, tukipalvelut		
<div>Tiivistelmä</div> <p>Valtioneuvoston kanslian tietotuki palvelee kaikkien ministeriöiden virkamiehiä. Toiminto sai alkunsa vuonna 2015, kun kaikkien ministeriöiden kirjastot yhdistettiin valtioneuvoston hallintoyksikköön. Uusi tehtävä koko valtioneuvostoa tukevana palveluna vaati uudenlaista lähestymistapaa. Resurssit eivät lisääntyneet, mutta lähtökohta oli, että ne yhdistämällä olisi mahdollista luoda jotain uutta. Jo samana vuonna toteutettiin ensimmäinen kehittämisshanke, jonka ensisijaisena tavoitteena oli vastata juuri aloittaneen toiminnon akuutteihin kehittämistarpeisiin.</p> <p>Tällä Tietotuki 2020 –kehittämisohjelmalla pyritään katsomaan jälleen muutama vuosi eteenpäin. Asiakaslähtöisyys ja palveluiden laatu ovat keskeiset tavoitteet. Tietotukipalveluiden toimintaympäristö kuitenkin muuttuu jatkuvasti. Ohjelmalla luodaan valmiuksia siihen, että tietotukipalvelut voivat vastata tiedolla johtamisen ja tiedon hankinnan tulevaisuuden haasteisiin.</p> <p>Ohjelma sisältää yksityiskohtaisen toimenpidesuunnitelman.</p>			
Kustantaja	Valtioneuvoston kanslia		
Julkaisun myynti/jakaja	Sähköinen versio: julkaisut.valtioneuvosto.fi Julkaisumyynti: julkaisutilaukset.valtioneuvosto.fi		

Presentationsblad

Utgivare	Statsrådets kansli		28.8.2018
Publikationens titel	Information Support 2020 Development plan for the Information Support services		
Publikationsseriens namn och nummer	Statsrådets kanslis publikationsserie 12/2018		
ISBN PDF	978-952-287-670-6	ISSN PDF	1799-7828
URN-adress	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-670-6		
Sidantal	21	Språk	finska
Nyckelord	information service, library services, digital libraries, support services		
Referat The Information Support unit at the Prime Minister's Office serves the officials of all ministries. The unit started operating in 2015, as the libraries of all ministries were merged under the Government Administration Unit. A new approach was required for the new task as a service supporting the entire Government. While no additional resources were allocated, the starting point was that something new could be created by combining the existing resources. The first development project, the primary aim of which was to respond to the acute development needs of a recently launched function, was carried out in the same year. The current Information Support 2020 development programme strives to take the service another few years into the future. The main focus is on customer orientation and service quality. The operational environment of the Information Support services is in constant flux, however. The programme will create for the service the capabilities it needs for responding to the future challenges of management by information and information acquisition. The programme contains a detailed action plan.			
Förläggare	Statsrådets kansli		
Beställningar/ distribution	Elektronisk version: julkaisut.valtioneuvosto.fi Beställningar: julkaisutilaukset.valtioneuvosto.fi		

Description sheet

Published by	Prime Ministers' Office		28.8.2018
Title of publication	Information Support 2020 Development plan for the Information Support services		
Series and publication number	Prime Minister's Office Publications 12/2018		
ISBN PDF	978-952-287-670-6	ISSN PDF	1799-7828
Website address URN	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-670-6		
Pages	21	Language	Finnish
Keywords	information service, library services, digital libraries, support services		
<p>Abstract</p> <p>The Information Support unit at the Prime Minister's Office serves the officials of all ministries. The unit started operating in 2015, as the libraries of all ministries were merged under the Government Administration Unit. A new approach was required for the new task as a service supporting the entire Government. While no additional resources were allocated, the starting point was that something new could be created by combining the existing resources. The first development project, the primary aim of which was to respond to the acute development needs of a recently launched function, was carried out in the same year.</p> <p>The current Information Support 2020 development programme strives to take the service another few years into the future. The main focus is on customer orientation and service quality. The operational environment of the Information Support services is in constant flux, however. The programme will create for the service the capabilities it needs for responding to the future challenges of management by information and information acquisition.</p> <p>The programme contains a detailed action plan.</p>			
Publisher	Prime Ministers' Office		
Publication sales/ Distributed by	Online version: julkaisut.valtioneuvosto.fi Publication sales: julkaisutilaukset.valtioneuvosto.fi		

Sisältö

1	Tietotuki 2020: Kehittämishojelman lähtökohdat ja tavoitteet.....	8
2	Tietotuki 2020: Kattavat tietoaaineistot virkamiesten työn tukena	10
3	Tietotuki 2020: Tiedonhankinnan asiantuntijapalvelut.....	12
4	Tietotuki 2020: Digitaaliset palvelut.....	14
5	Tietotuki 2020: Osaamisen ja resursoinnin painopistealueet.....	15
6	Tietotuki 2020: Tietotuen sisäiset prosessit, laatu ja vaikuttavuus	16
7	Tietotuki 2020: Kehittämishojelman tausta.....	17
	Liite: Toimenpidesuunnitelma 2018-2020	19

LUKIJALLE

Valtioneuvoston kanslian tietotuki palvelee kaikkien ministeriöiden virkamiehiä. Toiminto sai alkunsa vuonna 2015, kun kaikkien ministeriöiden kirjastot yhdistettiin valtioneuvoston hallintoyksikköön. Heti alkumetreillä oli selvää, että uusi tehtävä koko valtioneuvostoa tukevana palveluna vaati uudenlaista lähestymistapaa. Resurssit eivät lisääntyneet, mutta lähtökohta oli, että ne yhdistämällä olisi mahdollista luoda jotain uutta.

Jo samana vuonna toteutettiin ensimmäinen kehittämishanke, jonka ensisijaisena tavoitteena oli vastata juuri aloittaneen toiminnon akuutteihin kehittämistarpeisiin. Kolmenkymmenen toimenpiteen ohjelmaa lähdettiin toteuttamaan määrätietoisesti. Samalla kuitenkin nähtiin, että toimintoa ei voi kehittää ilman pidemmän aikavälin visiota.

Tällä Tietotuki 2020 -kehittämishajelmalla pyritään katsomaan jälleen muutama vuosi eteenpäin. Asiakaslähtöisyys ja palveluiden laatu ovat keskeiset tavoitteet. Tietotuki-palveluiden toimintaympäristö kuitenkin muuttuu jatkuvasti. Ohjelmalla luodaan myös valmiuksia siihen, että tietotukipalvelut voivat vastata tiedolla johtamisen ja tiedon hankinnan tulevaisuuden haasteisiin.

Tietotuki 2020 -kehittämishajelma on ollut lausunnolla ministeriöissä keväällä 2018. Sen pohjalta olemme lisänneet ohjelmaan toimenpiteet 8, 9 ja 17. Muut havainnot ja kommentit kulkevat mukana kehittämistyössämme. Kiitämme arvokkaasta palautteesta.

Leena Palmén
Johtava asiantuntija

Valtioneuvoston hallintoyksikkö
Tietotuki- ja julkaisuyksikkö
Elokuu 2018

1 Tietotuki 2020: Kehittämisohjelman lähtökohdat ja tavoitteet

Tietotuki 2020 keskeinen tavoite on tukea valtioneuvoston tiedolla johtamista. Valtioneuvoston työssä korostuu yhteensovittaminen ja kokonaisnäkemyksen muodostaminen sekä keskeisten ongelmien laaja-alaisuus. Päätöksenteon laadun turvaamiseksi pyritään siihen, että valmistelutyö on laadukasta. Edellytyksenä on, että käytettävissä on oikea-aikainen, hyödynnettävissä oleva ja kokonaisvaltainen tieto.

Tietotuki jatkaa osittain jo vakiintuneessa roolissa tietolähteiden ja tiedonhankinnan asiantuntijana hankkijan ja välittäjän roolissa. Tietotukipalvelua tarjotaan ministeriöiden ja virkamiesten vaihteleviin tiedon tarpeisiin. Asiakkaina on valtioneuvoston koko henkilöstö.

Valtioneuvoston ydinprosesseissa toimitaan asiantuntevana, luotettavana ja tehokkaana tiedonhankinnan kumppanina.

Tietotuki avustaa valtioneuvoston virkamiehiä päätöksentekoon, säädösvalmisteluun ja muihin tehtäviin tarvittavan tietopohjan kokoamisessa. Pääpaino on ulkoisten tietolähteiden saatavuuden parantamisessa ja hyödyntämisen tuessa. Valtioneuvoston sisäisen tiedon saatavuuden ja hyödyntämisen edistäminen kuuluu pääasiassa VNHY:n tiedonhallintayksikön tehtäviin, mutta esimerkiksi valtioneuvoston tietoarkkitehtuurin suhteen tiedonhallintayksikkö ja tietotuki tekevät yhteistyötä ja pyrkivät siten edesautamaan sekä sisäisen että ulkoisen tiedon hyödyntämistä valtioneuvostossa.

Tietotuki ei tarjoa data analyst -tyyppistä palvelua. Data-analyyssejä tekeviä tietoammattilaisia toimii monissa organisaatioissa, mutta eri koulutuspohjalla ja tehtäväkuvalla kuin tietotuen nykyinen henkilöstö. Sitä, onko pitkällä aikavälillä tarpeellista laajentaa tietotuen roolia business intelligence -tehtäviin tai tiettyjen, määriteltyjen analyysien tekoon arvioidaan erikseen valtioneuvoston päätöksenteon tarpeisiin liittyen.

Tietotuki toimii pääasiassa yleistietopalveluna, joka täydentää ministeriöiden ja virkamiesten omaa tiedonhankintaa lähinnä oikeudellisen ja yhteiskunnallisen tiedon alueilla. Tietotarpeet painottuvat koti- ja ulkomaiseen tutkimustietoon. Ministeriöiden substanssialueilla on tehokkaita tiedontuottajia (hallinnonalan virastot, tutkimuslaitokset, virkamiehen omat verkostot, jne.), jolloin valtioneuvoston tietotuen roolina voi enimmäkseen olla tiedon kanavointi tai hankinnan koordinointi näiden toimijoiden kesken.

Tietotuki 2020 vastaa digitaalisen valtioneuvoston haasteisiin. Tavoitteena on palveluiden saamisen helppous ja vaivattomuus sekä virkamiesten työn helpottaminen.

Tietotuen toimintojen kokonaisuus muodostuu kolmesta asiakkaalle näkyvästä palvelusta. Näitä varten tarvittava osaaminen, resurssit sekä sisäiset toimintaprosessit ovat tärkeä osa Tietotuki 2020 -kehittämishjelmaa. Tietotuki 2020 -kehittämishjelma koostuu näiden palveluiden sekä niitä tukevien prosessien strategisista tavoitteista.



2 Tietotuki 2020: Kattavat tietoaineistot virkamiesten työn tukena

Suurin osa virkamiesten tiedon tarpeista voidaan kattaa painettujen ja sähköisten tietoaineistojen avulla. Tietotuki varmistaa, että relevantit tietokannat on hankittu virkamiesten käyttöön. Lisäksi hankitaan kirjoja ja ammattilehtiä sekä sähköisinä että painettuina. Kaukolainayhteistyö kotimaisten kirjastojen kanssa on tiivistä.

Tavite on, että tietotuen tarjoamat perustiedonlähteet tukevat kaikkia virkamiehiä. Tämä tarkoittaa sitä, että tietotuen toimesta hankitaan valtioneuvoston ydinprosesseja ja tietoperustaista päätöksentekoa tukevaa aineistoa muodosta riippumatta (lehdet, kirjat ja tietokannat). Tietoaineistoissa pyritään lähtökohtaisesti sähköiseen muotoon, koska ne ovat hyödynnettävissä aika- ja paikkariippumattomasti ja vähentävät kokoelmatyön määrää.

Tähän asti tietotuki on keskittynyt VNHY:n perustamisen myötä tietotuella siirtyneiden tietoaineistosopimusten haltuunottoon ja hallintaan. Jatkossa lähtökohtana on ajantasaisen ja valtioneuvoston tarpeita vastaavan tiedonlähdevalikoiman ylläpitäminen. Edellytyksenä on asiakkaiden tiedontarpeiden selvittäminen ja käytön seuraaminen. Tietotuki seuraa jo hankittujen aineistojen käyttöä käyttötilastojen ja kyselyiden avulla. Lisäksi virkamiehiä kannustetaan tekemään hankinta-aloitteita, kun tiedon tarpeet muuttuvat. Tietotuki myös seuraa markkinoiden tiedonlähdetarjontaa aktiivisesti ja varmistaa erityisesti, että keskeiset kotimaiset ja ulkomaiset oikeudellisen tiedon ja yhteiskunnallisen tiedon sekä yleiset tutkimustiedon lähteet ovat virkamiesten saatavilla.

Jatkossa pyritään myös siihen, että tietoaineistot vastaavat myös kulloisenkin hallitusohjelman toteuttamisen tarpeisiin mahdollisimman hyvin. Hallitusohjelman hankkeiden tietotarpeita pyritään ennakoimaan ja tarvittaessa ostetaan tietoaineistoja niiden käyttöön.

Tietotuki on tähän mennessä hankkinut uutistietolähteitä valtioneuvoston käyttöön, mutta varsinaiseen mediaseurantaan liittyvät välineet ja palvelut ovat olleet pääosin ministeriöiden viestintöjen vastuulla. Mediamaailman muutoksen myötä saattaa syntyä tarve arvioida mediaseurannan välineitä ja toimintatapoja uudelleen. Valtioneuvoston viestintäyksiköt ja tietotuki voivat tehdä tässä yhteistyötä.

Uutistietolähteiden osalta on käynnissä koko toimialan murros. Perinteiset lehdet ovat korvautumassa uusilla uutismedioilla. Myös aikakauslehtien digitalisoituminen tuo haasteita erityisesti hankintakustannusten hallintaan. Tavoite "kaikki aineistot sähköisinä" ei ole kustannusten kannalta realistista. Painettuja aineistoja käytetään edelleen. Myös perinteinen aineistojako (lehdet, kirjat ja tietokannat) hämärtyy ja sisällöt ovat ratkaisevia. Hankintaympäristö on kuitenkin erittäin haasteellinen.

3 Tietotuki 2020: Tiedonhankinnan asiantuntijapalvelut

Tiedonhankinnan asiantuntijapalveluilla tarkoitetaan tietotukea eli erillisiä tiedonlähdekartoituksia ja -selvityksiä. Asiantuntevaa ja luotettavaa tietotukea tarjotaan pyynnöstä kaikille virkamiehille. Olemme tavoitettavissa eri palvelumuotojen avulla joustavasti. Reagoimme nopealla aikataululla kiireellisiin tietotukipyyntöihin.

Tietotuki 2020 -kehittämishjelmassa keskitytään erityisesti hallitusohjelman, säädösvalmistelun ja tutkimus- ja selvitystoiminnan tietotukipalveluiden kehittämiseen. Tietotuen vaikuttavuuden lisäämiseksi tavoitellaan parempaa kattavuutta ja ennakoitavuutta valtioneuvoston ydinprosesseissa.

Jokaisen valtioneuvoston virkamiehen on mahdollista tehdä tietotukipyyntöjä tietotuelle. Jos vastausta ei pystytä antamaan, pyritään löytämään oikea taho joko valtioneuvoston sisältä tai ulkopuolelta. Tietotuella on palvelusopimus Tilastokeskuksen kanssa ja tiivis yhteistyö Eduskunnan kirjaston kanssa kansainvälisten oikeudellisten vertailujen hoitamisessa. Myös muut valtionhallinnon kirjastot ja tietopalvelut ovat käytävissä.

Kahden viime vuoden aikana ovat laajat ja vaativat tiedonhakupyynnöt lisääntyneet. Ne voivat olla hyvinkin laajoja selvitystehtäviä, joita varten tietotuessa tehdään tiedonhakuja useista eri tietokannoista. Asiakkaalle tuotetaan raportti, joka sisältää tietotuen valitsemia relevantteja lähteitä. Haasteena on tehdä laajoista hakutuloksista kooste, jossa on tiedontarvitsijan kannalta relevantteimmat lähteet. Tämä edellyttää, että tiedonhaku taustoitetaan etukäteen yhdessä asiakkaan kanssa. Tarvittaessa sovitaan myös tarkennuksista ja rajauksista tiedonhaun edistyessä. Vaativiin tiedonhakuihin kuluu aikaa yleensä useita päiviä, joskus jopa useampi viikko.

On osittain sattumanvaraista, hyödynnetäänkö tietotukea kaikissa niissä hankkeissa ja tehtävissä, joissa ulkopuolisen tekemästä tiedonhankinnasta olisi hyötyä. Siksi Tietopalvelut 2020 -kehittämishjelmassa korostuu tietotuen kytkeminen valmistelun ja päätöksenteon prosesseihin (ns. embedded librarianship). Jatkossa tietotuki seuraa muun muassa ennakointi- ja hallitusohjelmapirosessia, säädösvalmisteluprosessia sekä VNTEAS-prosessia tietotarpeiden ennakoimiseksi ja osallistuu myös prosessien kehittämiseen. Ministeriön pyynnöstä voidaan tehdä taustaselvityksiä tutkimus- ja sel-

vityshankkeiden taustaksi, kun tietotarvetta määritellään. Lisäksi markkinoidaan selvityspalvelua muun muassa uusille käynnistyville yhteiskehittämishankkeille ja laajoissa hankkeissa voidaan tehdä tiedonhankinnan yhteistyötä eri tietopalvelutoimijoiden kanssa.

Valtioneuvoston kokonaisarkkitehtuurin toiminta-arkkitehtuurissa (Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 16/2017) kuvataan uutena prosessina päätöksenteon tuki, joka liittyy tiedolla johtamiseen. Päätöksenteon tukeen kuuluu muun muassa sen varmistaminen, että päätöksenteko perustuu ajantasaiseen, relevanttiin, validiin ja riittävän laaja-alaiseen tietoon. Tietotuella voi olla roolia myös tässä prosessissa.

Tietotuki seuraa ja tarvittaessa osallistuu tutkimustiedon parempaan hyödyntämiseen tähtääviin valtioneuvoston hankkeisiin.

Yksittäisen tiedonhaun tuloksista voi olla hyötyä valtioneuvoston sisällä laajemminkin, joten on tarve hakea ratkaisuja tiedonhakuraporttien jakeluun uusien digitaalisen valtioneuvoston välineiden avulla. Jos tietotuen tekemät tiedonhaut ovat kytköksissä valtioneuvoston prosesseihin, tulokset voidaan julkaista kunkin prosessin käytäntöjen mukaisesti myös valtioneuvoston ulkopuolella.

4 Tietotuki 2020: Digitaaliset palvelut

Luodaan tietotuen digitaaliset palvelut, jotka tukevat virkamiesten omaehtoista tiedonhankintaa tarjoamalla pääsyn niihin tietoaaineistoihin ja -palveluihin, joita ministeriön virkamies tarvitsee työssään. Itsenäinen tiedonhankinta on tehokasta, jos aineistot ja palvelut ovat saatavilla yhden luukun periaatteella. Luotettavuus sekä käyttäjäystävällisyys ovat johtavat tavoitteet.

Tietotuen digitaalisten palveluiden kehittämisen tavoitteena on helpottaa tiedon etsimistä ja hyödyntämistä sirpaleisesta toimintaympäristöstä. Se tuo lisäarvoa valtioneuvoston valmistelutyöhön säästämällä aikaa tiedon seulonnassa, kun asiakkaan ei tarvitse hakea tietoaaineistoja useasta eri paikasta.

Tietoaaineistojen tarjonnassa hyödynnetään uudistuvaa teknologiaa. Tietotuen käytössä ollut kirjastojärjestelmä uusitaan vuonna 2018. Se tuo mukanaan asiakkaille paremman mahdollisuuden hallita omia varauksiaan ja lainojaan. Tietotuen työntekijöiden kannalta uusi järjestelmä vähentää mm. lainausten hallinnointiin käytettyä aikaa.

Aineistojen löydettävyyttä ja käytettävyyttä lisää myös digitaalinen kirjasto, joka tuo tietoaaineistot kootusti virkamiesten ulottuville. Tällä hetkellä valtioneuvoston käyttöön hankitut tietoaaineistot ovat saatavilla erillisinä linkkilistoina valtioneuvoston intranetin kautta. Nämä hankitut tietoaaineistot eivät ole minkään haun piirissä, jolloin asiakkaan täytyy ensin tietää, mistä lähteestä lähtee tietoa etsimään. Myös painetun kokoelman hyödynnettävyyttä parannetaan tuomalla ne osaksi digitaalista kirjastopalvelua uuden kirjastojärjestelmän avulla.

Tehokas hakupalveluratkaisu (discovery service) tuo lisäarvon asiakkaalle tarjoamalla tietotuen palvelut ja kokoelmat helposti ja vaivattomasti saataville ilman, että asiakkaan tarvitsee tietää ja ymmärtää tapaa, miten aineistot on saatavilla eri lähteistä. Hakupalvelun kautta tiedonhaun piiriin voidaan tuoda yhtä aikaa useampi eri tiedonlähde ilman, että asiakkaan täytyy ensin tunnistaa lähde tiedonhaun aloittamiselle.

Tietotuen palveluissa hyödynnetään muita valtioneuvoston käytössä tai tulossa olevia palveluja, kuten ServiceNow-järjestelmää palvelunhallinnassa sekä tietotuen palveluissa jo vakiintunutta chat-palvelua.

Laiteriippumattoman käytön vahvistamista jatketaan sitä mukaan, kun aineistojen toimittajat ja valtioneuvoston tietotekninen ympäristö antavat siihen mahdollisuuden.

5 Tietotuki 2020: Osaamisen ja resursoinnin painopistealueet

Tietotuki 2020 profiloituu yleistietopalveluna.

Tietotuen tulee tietää, mistä tarvittava tieto löytyy. Omaan osaamista täydennetään tarvittaessa ulkopuolisten tiedontuottajien kanssa tehtävillä sopimuksilla. Lisäksi toimitaan aktiivisesti kotimaisissa ja kansainvälisissä verkostoissa.

Tietotukeen, uusien digitaalisten palvelumuotojen kehittämiseen sekä tietoa-aineistojen hankintaan liittyvä osaaminen on tietotuen strategista ydinosaamista, joka tulee varmistaa riittävillä resursseilla.

Tietotuen osaamista vahvistetaan sisällöllisillä painopistealueilla, joita ovat yleinen oikeudellinen, yhteiskunnallinen ja tutkimustieto. Tietotuen syvää sisällöllistä osaamista ei uloteta ministeriökohtaiseen substanssietoon, koska sitä varten on olemassa hallinnonalakohtaisia virastoja ja tutkimuslaitoksia. Tietotuki ei ylläpidä päällekkäistä osaamista hallinnonalojen virastojen ja tutkimuslaitosten tietopalveluiden kanssa.

Laajojen tiedonhakujen lisääntyminen tuo mukanaan sekä resurssi- että osaamishaasteita. Jotta tietotuen asiantuntijapalveluista olisi asiakkaille hyötyä, tietotuki panostaa siihen, että hakutulokset ovat mahdollisimman relevantteja. Tämä tarkoittaa kiinteätä yhteistyötä asiakkaiden kanssa, tiedonhaun sisältöön perehtymistä ja relevanttien lähteiden karsimista epärelevantteista. Osaaminen tulee varmistaa laajoissa hankkeissa toimimiseen ja asiakasdialogiin. Myös verkostoissa toimiminen vaatii uuden tyyppisiä taitoja.

Resurssihaasteisiin vastataan käyttämällä tarvittaessa ulkopuolisia palveluita. Tietotuen omia resursseja täydentäviä kumppanuuksia lisätään tarvittaessa. Kansainvälisten oikeudellisten selvitysten osalta palvelu on jo nyt ulkoistettu Eduskunnan kirjastolle. Tietotuen ja Tilastokeskuksen tietopalvelun välillä on maksullinen palvelusopimus. Lisäksi syvennetään jo olemassa olevia ja etsitään uusia yhteistyömuotoja ministeriöiden hallinnonalojen tietopalveluiden kanssa sekä osallistutaan tietopalvelualan verkostoihin.

Lisäksi varmistetaan, että digitaalisten palveluiden kehittämiseen sekä tietokantahankintojen hoitamiseen on riittävästi resursseja.

6 Tietotuki 2020: Tietotuen sisäiset prosessit, laatu ja vaikuttavuus

Tietotuen tulee vastata valtioneuvoston työssä syntyviin tietotarpeisiin oikea-aikaisesti. Siksi toimimme osana valtioneuvoston keskeisiä prosesseja ja hyödynnämme prosessien digitalisoinnin työkaluja myös tietotuen sisäisissä prosesseissa. Kehitämme omia prosessejamme tukemaan asiakkaan tarpeiden tunnistamista sekä tietotuen käytettävyyttä ja oikea-aikaisuutta. Sähköisten tietoaineistojen käyttöön saattaminen intranetin kautta samoin kuin mobiiliratkaisut vaativat yhteistyötä VNHY:n sisällä.

Tietotuki tarjoaa palvelua, jonka laatua ja vaikuttavuutta arvioidaan ja kehitetään säännöllisesti.

Tietotuen organisoituminen rakentui toiminnan käynnistämisen (3/2015) tarpeiden pohjalta siten, että muodostui erilaisia toimintoja ja tiimejä. Jatkossa on tarkoitus varmistaa, että kaikki tietotuen toiminnot tukevat toisiaan ja tieto kulkee yksikön sisällä, jotta ei synny sisäisiä siloja (asiakaspalvelu, viestintä, markkinointi, ja koulutus) vaan asiakkaat saavat saumatonta kokonaispalvelua. Käytännössä tämä tarkoittaa organisoitumisen sekä toiminnan kannalta sitä, että perinteinen aineistoluokittelu (kirjat, lehdet ja tietokannat) ei ratkaise enää niin keskeisesti tietotuen rakennetta. Saumaton kokonaispalvelu tarkoittaa jatkossaan myös sitä, että tietotuki varmistaa yhteistyössä VNHY:n tietotekniikkayksikön ja Valtorin kanssa tietoaineistojen hankintaprosessin sujuvuuden aineistojen käyttöön saattamiseen ja asiakastukeen asti.

Kaikki menestyvät toimijat arvioivat itseään ja ottavat oppia arvioinnin tuloksista. Toimintaa arvioidaan ja mitataan eri näkökulmista. Erityisesti julkisesti rahoitettuun toimintaan arviointi kuuluu oleellisena osana. Tietotuen pitää pystyä jatkossa antamaan tietoon perustuvia näyttöjä toiminnan tehokkuudesta, taloudellisuudesta ja vaikuttavuudesta. Asiakkailla ja johdolla on oikeus edellyttää palvelun olevan niin laadukasta kuin hyväksytyllä kustannustasolla on mahdollista. Lähtökohtana on myös, että tietotuen on parannettava toimintaansa arvioinnin pohjalta.

Yleisille ja tieteellisille kirjastoille on olemassa viitekehyksiä, jonka mukaan ne voivat arvioida toimintansa laatua mm. saavutettavuuden, resurssien, laadun, tehokkuuden ja palveluvalikoiman kautta tai toisaalta panos-tuotos suhteessa. Valtioneuvoston tietotuen kaltaisille toimijoille ei ole valmiita viitekehyksiä.

7 Tietotuki 2020: Kehittämishojelman tausta

Tietotuki 2020 -ohjelman taustalla on vuonna 2015 toteutettu kehittämishanke, jolla pyrittiin vastaamaan ennen kaikkea samana vuonna toimintansa aloittaneen kootun valtioneuvoston tietotuen toiminnan akuuttiin kehittämiseen. Kyseisen kehittämishankkeen yhtenä pidemmän aikavälin tavoitteena oli tietotuen tulevaisuuden vision muodostaminen. Tietotuki 2020 -kehittämishojelmalla linjataan vuosien 2018–2020 tavoitteet ja toimenpiteet.

Kehittämishankkeessa kartoitettiin asiakastarpeita sekä laajalla nettikyselyllä että ministeriökohtaisilla keskustelutilaisuuksilla. Kyseisessä kartoituksessa esille tulleet asiakastarpeet ovat monelta osin relevantteja vielä tälläkin hetkellä, vaikka moniin akuutteihin tarpeisiin on jo kyetty vastaamaan vuoden 2015 jälkeen.

Vuoden 2015 kehittämishankkeen lisäksi Tietotuki 2020 -kehittämishojelman taustaksi on tehty toimintaympäristö- ja sidosryhmäanalyysi, tietotuen nykytilan kartoitus sekä itsearviointi. Laajaa kansainvälistä vertailua ei ole tämä työn kuluessa tehty, mutta se on kirjattu jatkotoimenpiteisiin. Toimintaympäristöanalyysin tekemisen jälkeen valmistunutta kokonaisarkkitehtuurin toiminta-arkkitehtuuria (Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 16/2017) on myös hyödynnetty.

Taustatyön keskeiset johtopäätökset:

- Digitaalisuus on arkipäivää. Fyysisiä kirjastoja supistetaan, mutta tilalle tulevat sähköiset aineistot ja niihin liittyvät palvelut. Myös valtioneuvostossa painettujen kirjojen kokoelma on supistunut huomattavasti vuosien 2015–2017 aikana. Se sisältää kuitenkin edelleen monipuolisen kokonaisuuden kirjallisuutta yksittäisten ministeriöiden ja koko valtioneuvoston yhteisiltä aihealueilta. Eniten kirjallisuutta on oikeuden, lainsäädännön, johtamisen, hallinnon, talouden ja politiikan aihealueilta. Samaan aikaan e-kirjallisuuden määrä on lisääntynyt. Sitä löytyy sellaisista hankituista palveluista, kuten verkkokirjahylly, juridiikka-, talous- ja verotusfokus, OECD iLibrary sekä EBook Central.
- Organisaatiot kehittävät omaan toimintaansa parhaiten soveltuvia ratkaisuja tietoperustaisen työn tueksi riippuen siitä, minkälaista ja missä muodossa olevaa tietoa toiminnan tueksi tarvitaan. Ideoita ja ajatuksia on saatu useasta kotimaisesta organisaatiosta. Valtioneuvostossa ei ole tuotu esille monessa organisaatiossa toimivien keskitettyjen analyysi- tai

business intelligence -palvelun tarvetta, joten tietotuki pitäytyy nykyisessä roolissaan tiedonhankinnan tukitoimintona.

- Asiakastarpeen tunnistamisen merkitys on keskiössä, jotta palvelut tuotetaan juuri oikeaan tarpeeseen. Asiantuntemus voi lisääntyä vain, jos toimitaan kiinteässä yhteydessä tiedon tarvitsijoiden kanssa.
- Tiedon runsaus ja tietoaaineistojen suuri määrä ovat haaste. Keskeinen kysymys on, miten hankitaan riittävän hyvät aineistot valtioneuvoston virkamiesten käyttöön kustannustehokkaasti.
- Tutkimustiedon hyödyntämisen parantaminen on avainasemassa valtioneuvoston työssä. Miten varmistetaan tietopalvelun keinoin, että tutkimusyhteisöjen tuottama tieto saadaan mukaan valtioneuvoston valmistelutyöhön.
- Verkostojen merkitys tiedonhankinnassa on tärkeää. Ei rakenneta eri organisaatioihin päällekkäistä osaamista vaan vahvistetaan yhteistyötä ja dialogia.
- Asiakkaat haluavat nopeata aineistopalvelua sekä syvälle menevää tiedonlähde- ja asiantuntijapalvelua. Tietotuen asiantuntemus tiedon saatavuudessa sekä sisältöjen ja lähteiden tuntemuksessa korostuu. Valtioneuvostossa tämä asiantuntijapalvelun tarve on näkynyt laajojen tiedonhakujen määrän runsaana kasvuna.
- Tietoaaineistojen kustantaminen on murroksessa, kun siirrytään painetusta maailmasta sähköiseen. Toimialan ansaintamalli muuttuu, mikä voi aiheuttaa kustannusten nousupainetta asiakkaalle. Erityisen voimakasta on uutispalveluiden murros, kun näköislehdistä siirrytään monimuotoisiin uutislähdepalveluihin.
- Nykytilassa asiakastarpeiden tunnistaminen on vajavaista, koska tietotuella ei ole systemaattista tapaa kerätä tietoa. Erityisen huonosti tunnetaan niiden ministeriöiden tarpeet, joista ei siirtynyt henkilöä VNHYN perustamisen myötä.
- Nykyiset tehtäväkuvat luotiin alkuvaiheen tarpeiden perusteella. Nyt olisi aika katsoa ihmisten osaamista sekä tehtäviä uudesta näkökulmasta.

Liite: Toimenpidesuunnitelma 2018-2020

Nro	Toimenpide	Tausta/ muuta	Aikataulu
1	Aineistojen käytön ja käyttötarpeen seuranta ja selvittäminen: Toteutetaan jatkossa vuosittainen tietoainekysely Tarvittaessa toteutetaan myös tarkentavia selvityksiä (esimerkiksi asiakasraadit).		3–4/2018
2	Nykyisen artikkeli/viitetietokantavalikoiman laajentamista selvitetään joko koko VN:lle tai erillisillä käyttöoikeuksilla pienemmille käyttäjäryhmille	Virkamiesten omaehtoisen tiedonhankinnan tueksi tarvitaan uusia tietoaiteitoja	6/2018
3	Uuden kirjastojärjestelmän hankinta ja käyttöönotto		6/2018
4	Selkiytetään ja yhtenäistetään tietokantasopimusten hankintamallia VN:n perustamisen yhteydessä siirtyneiden ministeriösopimusten osalta.		12/2018
5	Virkamiesten omaehtoista tiedonhankintaa varten rakennetaan digitaalisen kirjaston palvelukokonaisuus, johon tulee pääsy Kampuksesta. Digitaalisen kirjaston kautta saadaan mm. eri tietoaiteistot saman haun piiriin. Selvitetään ratkaisuja, joilla digitaaliseen kirjastoon voi tehdä tiedonlähde- ja toimialaseurantaa tukevia omia hakuprofiileja sekä jakaa aineistoja eteenpäin.		12/2018
6	Osaamista vahvistetaan rekrytoimalla uusi tietoaiteantuntija, joka keskittyy tietotuen aiteantuntijapalveluiden kehittämiseen sekä valtioneuvostotason tiedonhankinnan sekä lähdetarjonnan kehittämiseen vastaamaan asiakkaiden tarpeita.	Taustalla tarve suunnata tietoaiteantuntijaresursseja vaativiin tiedonhakuin.	2018
7	Tietotuen henkilöstölle määritellään henkilökohtaiset osaamisen kehittämisen polut, joilla tuetaan kunkin henkilökohtaisen osaamisen kehittämistä.		2018
8	Tuodaan tietotuen osaamista esiin tehokkaammin. Palveluiden viestintä ja markkinointi esimerkkien ja henkilöiden kautta		2018–
9	Valtioneuvoston virkamiesten tiedonhankinnan ja -käytön osaamisen kehittämiseen osallistuminen		2018–

10	Selvitetään kansainvälisiä toimintamalleja tietotuen palveluiden kehittämiseen ja organisointiin	Tietotuki osallistuu International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) Government Libraries -ryhmän työhön. Lisäksi etsitään pohjoismaisia yhteistyöverkostoja.	2018–2019
11	Selvitetään valtioneuvoston virkamiesten e-lehtien ja uutislähteiden tarve sekä tietotuen rooli näiden tarjonnassa ja mahdollinen hankintamalli.	Selvitys tehdään tarvittaessa yhteistyössä viestintöjen kanssa.	2018–2019
12	Tietotuki osallistuu vuonna 2018 käynnistyvän VN TEAS -tutkimushankkeen "Tutkimustiedon hyödyntäminen säädösvalmistelussa" ohjausryhmän työhön. Lisäksi seurataan muita valtioneuvostossa meneillään olevia hankkeita tutkimustiedon hyödyntämiseksi.		2018–2020
13	Tietotuen tiimi- ja tehtävä rakenne päivitetään vastaamaan kehittämisohjelman tavoitteita.		2018–2019
14	Tietoasiantuntijoiden roolin kehittäminen Valtioneuvoston prosessien seuranta vastuutetaan tietoasiantuntijoille. Uuden mallin kehittäminen laajoihin tiedonhakuihin: Tietoasiantuntija toimii vastuuhenkilönä, joka suunnittelee tiedonhaun sisällön, antaa muille hakuun osallistuville hakutehtävät ja huolehtii tiedonhakutulosten koostamisesta asiakkaalle. Luodaan malli ja määritellään vastuut tiedonlähdetarjonnan seuraamiseen Kehitetään riittävän laadukas raportointimuoto tiedonhaun tuloksille Valmiit tietopaketit		2018–2019
15	Osallistutaan TOIMI-hankeeseen ja testataan siten mallia, jossa tietotuki on mukana laajassa kehittämishankkeessa aktiivisena toimijana.		2018–2019
16	Tietoaaineistojen päätelaiteriippumattoman käytön kehittäminen		2018–2019

17	Keskustelun jatkaminen analyysipalveluista: osallistuminen tekoälyn hyödyntämisen ohjelmaan analytiikkaa ja tekoälyä koskevan esiselvityksen osalta.		2019
18	Tarkistetaan tietoaineistojen hankintalinjaukset		2019
19	Tietotuki laatii toimintaa koskevan laatukriteeristön, josta on johdettavissa työkaluja itsearviointiin.		2019
20	Tietotuki laatii lisäksi suunnitelman, miten toiminnan vaikuttavuutta voidaan mitata.		2019
21	Tietotuki toteuttaa laadittuun kriteeristöön / mittaristoon pohjautuvan arvioinnin.		2020
22	<p>Tietotuki kytketään mukaan VN:n digitaaliseen säädösvalmisteluprosessiin.</p> <p>Tavoitteena on, että säädösvalmistelija saa herätteen tietotuen tarjonnasta valmisteluprosessin edetessä (Vahva)</p> <p>Säädösvalmistelija voi tehdä tietotukitilaukset sähköisen palvelukanavan (ServiceNow) kautta.</p>		Eteneminen kyseisten järjestelmien aikataulujen mukaan



VALTIONEUVOSTON KANSLIA

SNELLMANINKATU 1, HELSINKI
PL 23, 00023 VALTIONEUVOSTO
p. 0295 16001
info@vnk.fi
vnk.fi/julkaisut

ISSN PDF 1799-7828
ISBN PDF 978-952-287-670-6